

## ABSTRAK

Hampir setengah peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang berobat di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari mengeluh kurang puas terhadap prosedur pelayanan BPJS Kesehatan. 4 dari 10 pasien yang disurvei mengatakan tidak puas dengan prosedur pelayanan BPJS Kesehatan. Tujuan penelitian ini menganalisis kepuasan pasien BPJS dari aspek prosedur pelayanan.

Desain penelitian menggunakan pendekatan deskriptif. Populasi penelitian adalah seluruh pasien BPJS yang berobat di poli penyakit dalam RSIS Jemursari. Populasi sebesar 93 orang, besar sampel 76 responden. Teknik sampling menggunakan *accidental sampling*. Variabel penelitian adalah kepuasan pasien dari aspek prosedur pelayanan BPJS Kesehatan. Instrumen menggunakan lembar kuisioner. Data dianalisis dengan statistik deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien BPJS Kesehatan sebagian besar (55,3%) puas, dan hampir setengah (44,7%) tidak puas terhadap prosedur pelayanan BPJS Kesehatan di Poli Penyakit Dalam RSIS Jemursari.

Simpulan dari penelitian ini adalah sebagian besar pasien BPJS Kesehatan di Poli Penyakit Dalam RSIS Jemursari puas terhadap prosedur pelayanan BPJS Kesehatan. Saran yang dapat diberikan adalah petugas kesehatan untuk terus meningkatkan pelayanan kepada pasien BPJS Kesehatan begitu juga pihak BPJS Kesehatan untuk menyederhanakan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien, Prosedur Pelayanan BPJS